

「電力の小売営業に関する指針」 新旧対照表

改 定 後	現 行
電力の小売営業に関する指針	電力の小売営業に関する指針
目 次	目 次
序 (略)	序 (略)
1 需要家への適切な情報提供の観点から望ましい行為及び問題となる行為	1 需要家への適切な情報提供の観点から望ましい行為及び問題となる行為
(1) (略)	(1) (略)
(2) 契約に先だって行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付	(2) 契約に先だって行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付
ア (略)	ア (略)
イ 望ましい行為等	イ 望ましい行為等
i)・ii) (略)	i)・ii) (略)
iii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する <u>解除等</u> 及び違約金等の説明	iii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する <u>解除</u> 及び違約金等の説明
iv)～vi) (略)	iv)～vi) (略)
vii) セット販売に係る複数の契約の契約期間が異なる場合における <u>解除等</u> の条件の説明等	vii) セット販売に係る複数の契約の契約期間が異なる場合における <u>解除</u> の条件の説明等
(3) (略)	(3) (略)
2 (略)	2 (略)
3 小売供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為	3 小売供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為
(1) (略)	(1) (略)
(2) 小売供給契約の <u>解除等</u> における問題となる行為及び望ましい行為	(2) 小売供給契約の <u>解除</u> における問題となる行為及び望ましい行為
ア 問題となる行為	ア 問題となる行為
i) 小売供給契約の <u>解除等</u> を著しく制約する内容の契約条項を設けること	i) 小売供給契約の <u>解除</u> を著しく制約する内容の契約条項を設けること
ii) 小売供給契約の <u>解除等</u> を著しく制約する行為をすること	ii) 小売供給契約の <u>解除</u> を著しく制約する行為をすること
イ (略)	イ (略)
4 (略)	4 (略)
5 小売供給契約の <u>解除等</u> 手続や小売電気事業の休廃止に係る手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為	5 小売供給契約の <u>解除</u> 手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為
(1) 需要家からの小売供給契約の <u>解除等</u> の際の手続における問題となる行為及び望ましい行為	(1) 需要家からの小売供給契約の <u>解除時</u> の手続における問題となる行為及び望ましい行為
ア 問題となる行為	ア 問題となる行為

改 定 後	現 行
i) (略) ii) <u>解除等に速やかに対応しないこと</u> iii)・iv) (略) イ 望ましい行為 i) <u>取戻し営業行為の防止に関する体制の構築</u> ii) <u>解除等手続等に関する体制の構築</u> (2) <u>小売電気事業者又は取次業者からの小売供給契約の解除等の際の手続</u> <u>ア 需要家の責めに帰すべき事由によらず小売供給契約を解除等する場合及び小売電気事業を休廃止する場合の手続</u> i) <u>需要家の責めに帰すべき事由によらず小売電気事業者又は取次業者から小売供給契約を解除等する場合の手続</u> ii) <u>小売電気事業を休廃止する場合の手続</u> イ <u>需要家の責めに帰すべき事由や小売電気事業者の倒産等により小売供給契約を解除等する場合の手続</u> ウ <u>一般送配電事業者や配電事業者における無契約を理由とする電気の供給停止時における手続</u> (3) (略) 6 (略) 【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】 1～4 (略)	i) (略) ii) <u>解除に速やかに対応しないこと</u> iii)・iv) (略) イ 望ましい行為 (新設) (新設) (2) <u>小売電気事業者からの小売供給契約の解除時の手続</u> (新設) (新設) (新設) (新設) (新設) (3) (略) 6 (略) 【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】 1～4 (略)
序 電力の小売営業に関する指針の必要性等 (1) 本指針の必要性及び構成 平成２５年４月２日に閣議決定された「電力システムに関する改革方針」において、①広域系統運用の拡大、②小売及び発電の全面自由化、③法的分離の方式による送配電部門の中立性の一層の確保という３段階からなる電気事業改革の全体像が示された。その後、第１弾、第２弾、第３弾の実施に必要な措置を定めた改正電気事業法が、それぞれ、第１８５回臨時国会、第１８６回通常国会、第１８９回通常国会において成立した。また、平成２６年４月に政府は第４次エネルギー基本計	序 電力の小売営業に関する指針の必要性等 (1) 本指針の必要性及び構成 平成２５年４月２日に閣議決定された「電力システムに関する改革方針」において、①広域系統運用の拡大、②小売及び発電の全面自由化、③法的分離の方式による送配電部門の中立性の一層の確保という３段階からなる電気事業改革の全体像が示された。その後、第１弾、第２弾、第３弾の実施に必要な措置を定めた改正電気事業法が、それぞれ、第１８５回臨時国会、第１８６回通常国会、第１８９回通常国会において成立した。また、平成２６年４月に政府は第４次エネルギー基本計

改 定 後	現 行
画を策定し、平成２７年１２月には国連気候変動枠組条約第２１回締約国会議（ＣＯＰ２１）が開催され「パリ協定」が採択されている。 平成２８年４月１日、第２弾の改正電気事業法が施行され、従来は基本的に特別高圧・高圧部門のみ自由化されていた電気の小売業への参入が、低圧部門を含めて全面自由化されることとなった。 本指針は、小売の全面自由化に伴い、様々な事業者が電気事業に参入することを踏まえ、関係事業者が電気事業法（昭和３９年法律第１７０号）及びその関係法令を遵守するための指針を示すとともに、関係事業者による自主的な取組を促す指針を示すものであり、これによって、電気の需要家の保護の充実に図り、需要家が安心して電気の供給を受けられるようにするとともに、電気事業の健全な発達に資することを目的とするものである。 具体的には、本指針は、①需要家への適切な情報提供、②営業・契約形態の適正化、③契約内容の適正化、④苦情・問合せへの対応の適正化、⑤契約の解除等手続の適正化の各項目について、原則として、需要家の利益の保護や電気事業の健全な発達を図る上で望ましい行為や、電気事業法上問題となる行為（業務改善命令又は業務改善勧告が発動される原因となり得る行為）を示すとともに、一定の場合には電気事業法上問題とならない旨を例示する。また、小売電気事業者に課される供給条件の説明義務や契約締結前・締結後の書面交付義務に関する電気事業法の関連法令の詳細な解説を、後述の１（２）ア及び【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】に示している。 なお、本指針のルール等が関係する具体的なケースについては取引の実態を踏まえて、個別の判断が求められるものであり、これらを網羅的にあらかじめ明らかにすることは困難である。したがって、問題や紛争が生じた場合に、本指針の趣旨・内容を勘案して個々の事案に応じて対応し、その判断の積み重ねが本指針の内容をより一層明確にしていくことになると考えられる。また、小売の全面自由化後においても電気の供給に関するサービスの多様化・複雑化によりトラブルの内容や実態、競争環境も変化していく可能性がある。本指針についても、こうした状況を反映する必要があることから、今後の電気の小売業の環境変化に応じて適時適切に見直しを行っていくこととする。	画を策定し、平成２７年１２月には国連気候変動枠組条約第２１回締約国会議（ＣＯＰ２１）が開催され「パリ協定」が採択されている。 平成２８年４月１日、第２弾の改正電気事業法が施行され、従来は基本的に特別高圧・高圧部門のみ自由化されていた電気の小売業への参入が、低圧部門を含めて全面自由化されることとなった。 本指針は、小売の全面自由化に伴い、様々な事業者が電気事業に参入することを踏まえ、関係事業者が電気事業法（昭和３９年法律第１７０号）及びその関係法令を遵守するための指針を示すとともに、関係事業者による自主的な取組を促す指針を示すものであり、これによって、電気の需要家の保護の充実に図り、需要家が安心して電気の供給を受けられるようにするとともに、電気事業の健全な発達に資することを目的とするものである。 具体的には、本指針は、①需要家への適切な情報提供、②営業・契約形態の適正化、③契約内容の適正化、④苦情・問合せへの対応の適正化、⑤契約の解除等手続の適正化の各項目について、原則として、需要家の利益の保護や電気事業の健全な発達を図る上で望ましい行為や、電気事業法上問題となる行為（業務改善命令又は業務改善勧告が発動される原因となり得る行為）を示すとともに、一定の場合には電気事業法上問題とならない旨を例示する。また、小売電気事業者に課される供給条件の説明義務や契約締結前・締結後の書面交付義務に関する電気事業法の関連法令の詳細な解説を、後述の１（２）ア及び【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】に示している。 なお、本指針のルール等が関係する具体的なケースについては取引の実態を踏まえて、個別の判断が求められるものであり、これらを網羅的にあらかじめ明らかにすることは困難である。したがって、問題や紛争が生じた場合に、本指針の趣旨・内容を勘案して個々の事案に応じて対応し、その判断の積み重ねが本指針の内容をより一層明確にしていくことになると考えられる。また、小売の全面自由化後においても電気の供給に関するサービスの多様化・複雑化によりトラブルの内容や実態、競争環境も変化していく可能性がある。本指針についても、こうした状況を反映する必要があることから、今後の電気の小売業の環境変化に応じて適時適切に見直しを行っていくこととする。
(２) (略)	(２) (略)

改 定 後	現 行
(3) 本指針で用いる用語の定義 以下の各用語は、本指針において以下に定める意味を有する。 ・本指針：電力の小売営業に関する指針 ・施行規則：電気事業法施行規則（平成7年通商産業省令第77号） ・媒介等：媒介、取次ぎ又は代理 ・媒介業者：小売供給契約の締結の媒介を業として行う者 ・取次業者：小売供給契約の締結の取次ぎを業として行う者 ・代理業者：小売供給契約の締結の代理を業として行う者 ・媒介・取次・代理業者：媒介業者、取次業者又は代理業者 ・小売電気事業者等：小売電気事業者及び媒介・取次・代理業者 ・料金その他の供給条件：小売供給に係る料金（当該料金額の算出方法を含む）、料金の支払方法、供給電圧その他の電気事業法第2条の13第1項に基づき小売電気事業者等による説明が必要とされる小売供給に係る供給条件 ・違約金等：需要家からの申出による小売供給契約の変更又は解除等に伴う違約金その他の需要家の負担となるもの ・業務改善命令：電気事業法に基づく経済産業大臣の業務改善命令（電気事業法第2条の17等） ・業務改善勧告：電気事業法第66条の12第1項に基づく電力・ガス取引監視等委員会の電気事業者に対する勧告 ・業務改善命令等：業務改善命令又は業務改善勧告 ・契約締結前交付書面：電気事業法第2条の13第2項に基づき小売電気事業者等による交付が必要とされる書面 ・契約締結後交付書面：電気事業法第2条の14第1項に基づき小売電気事業者等による交付が必要とされる書面 ・契約締結前・締結後交付書面：契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面 ・セット販売：電気と他の商品・役務をセットで契約した場合に、料金の割引やキャッシュバック等が受けられるとする販売 ・セット割引等：セット販売によって得られる料金の割引やキャッシュバック等	(3) 本指針で用いる用語の定義 以下の各用語は、本指針において以下に定める意味を有する。 ・本指針：電力の小売営業に関する指針 ・施行規則：電気事業法施行規則（平成7年通商産業省令第77号） ・媒介等：媒介、取次ぎ又は代理 ・媒介業者：小売供給契約の締結の媒介を業として行う者 ・取次業者：小売供給契約の締結の取次ぎを業として行う者 ・代理業者：小売供給契約の締結の代理を業として行う者 ・媒介・取次・代理業者：媒介業者、取次業者又は代理業者 ・小売電気事業者等：小売電気事業者及び媒介・取次・代理業者 ・料金その他の供給条件：小売供給に係る料金（当該料金額の算出方法を含む）、料金の支払方法、供給電圧その他の電気事業法第2条の13第1項に基づき小売電気事業者等による説明が必要とされる小売供給に係る供給条件 ・違約金等：需要家からの申出による小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の需要家の負担となるもの ・業務改善命令：電気事業法に基づく経済産業大臣の業務改善命令（電気事業法第2条の17等） ・業務改善勧告：電気事業法第66条の12第1項に基づく電力・ガス取引監視等委員会の電気事業者に対する勧告 ・業務改善命令等：業務改善命令又は業務改善勧告 ・契約締結前交付書面：電気事業法第2条の13第2項に基づき小売電気事業者等による交付が必要とされる書面 ・契約締結後交付書面：電気事業法第2条の14第1項に基づき小売電気事業者等による交付が必要とされる書面 ・契約締結前・締結後交付書面：契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面 ・セット販売：電気と他の商品・役務をセットで契約した場合に、料金の割引やキャッシュバック等が受けられるとする販売 ・セット割引等：セット販売によって得られる料金の割引やキャッシュバック等

改 定 後	現 行
・電源構成：小売電気事業者が小売供給を行うために発電・調達する電気の電力量に係る電源種の構成 ・スイッチング：需要家が自らに対して小売供給を行う小売電気事業者を他の小売電気事業者に切り替えること ・解除等：契約の解除若しくは解約すること又は更新を行わないこと 1 需要家への適切な情報提供の観点から望ましい行為及び問題となる行為 (1) 一般的な情報提供 ア (略) イ 望ましい行為 i) ～ ix) (略) <u>x) 財務状況等に関する情報提供</u> <u>小売電気事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、その財務状況等に関する公表情報について、可能な範囲で、ホームページ等で分かりやすく提供することは、需要家が小売電気事業者の経営の安定性等を判断することに資するため望ましい。</u> <u>ただし、小売電気事業者が、その財務状況等に関する情報を、需要家の誤解を生むような形で提供することは、需要家の誤認に基づく選択を招きかねず、また、小売電気事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるため、問題となる。</u> <u>なお、媒介・取次・代理業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。</u> (2) 契約に先だって行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付 ア 問題となる行為	・電源構成：小売電気事業者が小売供給を行うために発電・調達する電気の電力量に係る電源種の構成 ・スイッチング：需要家が自らに対して小売供給を行う小売電気事業者を他の小売電気事業者に切り替えること (新設) 1 需要家への適切な情報提供の観点から望ましい行為及び問題となる行為 (1) 一般的な情報提供 ア (略) イ 望ましい行為 i) ～ ix) (略) (新設) (2) 契約に先だって行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付 ア 問題となる行為

改 定 後	現 行
i) (略) ii) セット販売時の必要な説明及び契約締結前・締結後交付書面への記載の欠如 小売の全面自由化後は、電気と他の商品・役務のセット販売を行う事業者など、多様なサービスを提供する事業者が現れることが想定される。 ① (略) ② ①以外のセット販売時に求められる説明及び契約締結前・締結後交付書面の記載 セット販売においては、商品・役務ごとに契約先となる事業者が異なることを需要家が十分に理解していない、知らない間に他の商品・役務も契約したことになっていた、広告どおりのキャッシュバックが支払われない（キャッシュバックを行う責任主体が誰かが曖昧である）などの問題が生じる懸念がある。 需要家保護という説明義務・書面交付義務の趣旨からすれば、小売電気事業者等は、セット販売を行う場合には、以下の説明や書面交付を行うことが求められ、小売電気事業者等が、このような説明・書面交付を行わないことは問題となる。 (ア) (略) (イ) どのような条件で料金割引等が適用されるのか（どの商品・役務とセットで購入することで料金割引が適用されるのか、セット販売されるうちの一部の商品・役務に係る契約を解除等した場合に適用が無くなるのか等）を需要家に対し分かりやすく説明すること (ウ)・(エ) (略) iii) (略) イ 望ましい行為等 i) (略)	i) (略) ii) セット販売時の必要な説明及び契約締結前・締結後交付書面への記載の欠如 小売の全面自由化後は、電気と他の商品・役務のセット販売を行う事業者など、多様なサービスを提供する事業者が現れることが想定される。 ① (略) ② ①以外のセット販売時に求められる説明及び契約締結前・締結後交付書面の記載 セット販売においては、商品・役務ごとに契約先となる事業者が異なることを需要家が十分に理解していない、知らない間に他の商品・役務も契約したことになっていた、広告どおりのキャッシュバックが支払われない（キャッシュバックを行う責任主体が誰かが曖昧である）などの問題が生じる懸念がある。 需要家保護という説明義務・書面交付義務の趣旨からすれば、小売電気事業者等は、セット販売を行う場合には、以下の説明や書面交付を行うことが求められ、小売電気事業者等が、このような説明・書面交付を行わないことは問題となる。 (ア) (略) (イ) どのような条件で料金割引等が適用されるのか（どの商品・役務とセットで購入することで料金割引が適用されるのか、セット販売されるうちの一部の商品・役務に係る契約を解除した場合に適用が無くなるのか等）を需要家に対し分かりやすく説明すること (ウ)・(エ) (略) iii) (略) イ 望ましい行為等 i) (略)

改 定 後	現 行
ii) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明 後述の５ア（１）iv）及び５（２）のとおり、小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合や小売電気事業者から<u>解除等</u>した場合などにおいて、需要家は無契約状態となり供給が停止されるおそれがあるが、そのことを事前及び事後に需要家が知る機会を確保することが重要である。 そこで、小売電気事業者等は、需要家と小売供給契約の締結又は媒介等をしようとするとき及び需要家から小売供給契約についてクーリング・オフの通知を受けたときは、「小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合や小売電気事業者から<u>解除等</u>された場合などには、需要家が無契約状態となり、電気の供給が停止されるおそれがあること、そのため、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む必要があること」を需要家に対して説明することが望ましい。 また、クーリング・オフや小売電気事業者からの契約<u>解除等</u>により無契約状態で電気を使用している需要家から申込みを受けたことを認識した小売電気事業者等は、当該無契約状態での電気の使用⁷を解消するため、「無契約状態での電気の使用を解消するためには、クーリング・オフ行使日や小売供給契約の解除日等、無契約状態での電気の使用を開始した日から小売供給契約締結日までの期間について、自己との小売供給契約の効力を遡らせるか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を受けたとするかのどちらかを選択する必要がある」旨を需要家に対して説明することその他必要に応じて適切な情報提供をすることが望ましい。 なお、小売電気事業者が、需要家が無契約状態で電気を使用している事実を知りつつ、需要家が実際の電気の使用開始日を偽ることを助長するような行為を行うことが問題となることは前述の１（２）イ i）と同様である。 ⁷ クーリング・オフ後の電気の使用のほか、小売供給契約が<u>解除等</u>されたものの、（通常であれば一般送配電事業者又は配電事業者により供給停止がされるはずのところ事実上それがされなかったために）需要家が他の小売電気事業者と小売供給契約を締結する等せずに電気の供給を受けている場合などが考えられる。	ii) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明 後述の５ア（１）iv）及び５（２）のとおり、小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合や小売電気事業者から<u>解除</u>した場合などにおいて、需要家は無契約状態となり供給が停止されるおそれがあるが、そのことを事前及び事後に需要家が知る機会を確保することが重要である。 そこで、小売電気事業者等は、需要家と小売供給契約の締結又は媒介等をしようとするとき及び需要家から小売供給契約についてクーリング・オフの通知を受けたときは、「小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合や小売電気事業者から<u>解除</u>された場合などには、需要家が無契約状態となり、電気の供給が停止されるおそれがあること、そのため、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む必要があること」を需要家に対して説明することが望ましい。 また、クーリング・オフや小売電気事業者からの契約<u>解除</u>により無契約状態で電気を使用している需要家から申込みを受けたことを認識した小売電気事業者等は、当該無契約状態での電気の使用⁷を解消するため、「無契約状態での電気の使用を解消するためには、クーリング・オフ行使日や小売供給契約の解除日等、無契約状態での電気の使用を開始した日から小売供給契約締結日までの期間について、自己との小売供給契約の効力を遡らせるか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を受けたとするかのどちらかを選択する必要がある」旨を需要家に対して説明することその他必要に応じて適切な情報提供をすることが望ましい。 なお、小売電気事業者が、需要家が無契約状態で電気を使用している事実を知りつつ、需要家が実際の電気の使用開始日を偽ることを助長するような行為を行うことが問題となることは前述の１（２）イ i）と同様である。 ⁷ クーリング・オフ後の電気の使用のほか、小売供給契約が<u>解除</u>されたものの、（通常であれば一般送配電事業者又は配電事業者により供給停止がされるはずのところ事実上それがされなかったために）需要家が他の小売電気事業者と小売供給契約を締結する等せずに電気の供給を受けている場合などが考えられる。

改 定 後	現 行
iii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する<u>解除等</u>及び違約金等の説明 需要家がスイッチングをする場合、切替え前の小売電気事業者との間の小売供給契約（以下「旧小売供給契約」という。）の<u>解除等</u>が必要となり、また当該<u>解除等</u>に伴い違約金等が発生することがあり得るが、需要家がこれらを認識しないままスイッチングをしてしまう事態が想定される。このため、切替え後の小売電気事業者は、当該需要家に対し、供給条件の説明の際、旧小売供給契約の<u>解除等</u>が必要となること及び当該解除等の条件によっては、<u>解除等</u>により違約金等の発生等の需要家の負担が生じる可能性があることを説明することが望ましい。これにより、需要家が旧小売供給契約の<u>解除等</u>の必要性及び<u>解除等</u>に伴う負担についても十分認識した上でスイッチングをするかどうかを判断できるようになることが期待される。 また、オール電化等の選択により他のエネルギーから電力へエネルギー源を切替える場合などには、既存設備の撤去等が必要になる可能性がある。こうした切替手続が円滑に進むことを確保する観点から、切替え先の小売電気事業者が需要家に対して、上記同様の説明に加え、切替え前の事業者との間の他のエネルギーの供給契約上の<u>解除等</u>の条件によっては、一定期間前に当該切替え前の事業者に対して<u>解除等</u>を通知する必要がある旨を説明することが望ましい。 iv) ～ vi) (略) vii) セット販売に係る複数の契約の契約期間が異なる場合における<u>解除等</u>の条件の説明等 電気と継続的に提供される他の商品・役務のセット販売がされた場合において、需要家が、当該セット販売に係る複数の契約を同時に<u>解除等</u>し、別の小売電気事業者等との契約へ切り替える場合も想定される。この場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間が個別に設定されていると、複数の契約の更新時期が重なり合わず、このような複数の契約を同時に<u>解除等</u>すると常に違約金等が発生する事態が生じ得る（下図参照）。	iii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する<u>解除</u>及び違約金等の説明 需要家がスイッチングをする場合、切替え前の小売電気事業者との間の小売供給契約（以下「旧小売供給契約」という。）の<u>解除</u>が必要となり、また当該<u>解除</u>に伴い違約金等が発生することがあり得るが、需要家がこれらを認識しないままスイッチングをしてしまう事態が想定される。このため、切替え後の小売電気事業者は、当該需要家に対し、供給条件の説明の際、旧小売供給契約の<u>解除</u>が必要となること及び当該解除の条件によっては、<u>解除</u>により違約金等の発生等の需要家の負担が生じる可能性があることを説明することが望ましい。これにより、需要家が旧小売供給契約の<u>解除</u>の必要性及び<u>解除</u>に伴う負担についても十分認識した上でスイッチングをするかどうかを判断できるようになることが期待される。 また、オール電化等の選択により他のエネルギーから電力へエネルギー源を切替える場合などには、既存設備の撤去等が必要になる可能性がある。こうした切替手続が円滑に進むことを確保する観点から、切替え先の小売電気事業者が需要家に対して、上記同様の説明に加え、切替え前の事業者との間の他のエネルギーの供給契約上の<u>解除</u>の条件によっては、一定期間前に当該切替え前の事業者に対して<u>解除</u>を通知する必要がある旨を説明することが望ましい。 iv) ～ vi) (略) vii) セット販売に係る複数の契約の契約期間が異なる場合における<u>解除</u>の条件の説明等 電気と継続的に提供される他の商品・役務のセット販売がされた場合において、需要家が、当該セット販売に係る複数の契約を同時に<u>解除</u>し、別の小売電気事業者等との契約へ切り替える場合も想定される。この場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間が個別に設定されていると、複数の契約の更新時期が重なり合わず、このような複数の契約を同時に<u>解除</u>すると常に違約金等が発生する事態が生じ得る（下図参照）。

改 定 後	現 行
このようなセット販売に係る契約を締結しようとする場合、小売電気事業者等は、小売供給契約の<u>解除等</u>の際の違約金等に関する説明に加えて（施行規則第3条の12第1項第20号）、需要家に対し、当該セット販売に係る複数の契約を同時に<u>解除等</u>する場合には常に違約金等が発生することについて、適切に説明することが望ましい。 また、上記のような事例においては、セット販売に係る複数の契約を同時に<u>解除等</u>する方法によるスイッチングを事実上抑制する効果がある。このため、小売電気事業者等は、セット販売を新規に行う場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間を同じ期間に設定することや、各契約のうち最も長期の契約期間の満了時には当該セット販売に係る複数の契約を違約金等の負担なく同時に<u>解除等</u>できるようにすることが望ましい（下図参照）。 （３） 電源構成等や非化石証書の使用状況の適切な開示の方法 ア・イ （略） ウ 問題となる行為 上記のとおり、小売電気事業者が電源構成等や非化石証書の使用状況の情報を開示する際に、明確な根拠なく算定することや、需要家の誤認を招きかねない方法で開示することは、需要家の混乱を招くとともに、事業者間の競争条件を歪める可能性がある。 このため、これらの情報の開示を行う場合には、小売電気事業者は適切な方法で開示することが求められる。 小売電気事業者によっては、電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性としない事業者もいる一方で、例えば「再生可能エネルギーを一定割合以上含む電源構成で供給するメニュー」など、これらを小売供給の特性とするメニューを提供する事業者も存在する。こうした差異があることを踏まえ、以下、i) 環境価値の訴求や非化石証書に関する情報開示において問題となるもの、ii) 電源構成等の開示において一般的に問題となるもの、iii) F I T電気を含む電源構成を表示する場合に問題となるもの、iv) 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性とする場合においてのみ問題となるもの、v) 各種電力メニュー	このようなセット販売に係る契約を締結しようとする場合、小売電気事業者等は、小売供給契約の<u>解除時</u>の違約金等に関する説明に加えて（施行規則第3条の12第1項第20号）、需要家に対し、当該セット販売に係る複数の契約を同時に<u>解除</u>する場合には常に違約金等が発生することについて、適切に説明することが望ましい。 また、上記のような事例においては、セット販売に係る複数の契約を同時に<u>解除</u>する方法によるスイッチングを事実上抑制する効果がある。このため、小売電気事業者等は、セット販売を新規に行う場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間を同じ期間に設定することや、各契約のうち最も長期の契約期間の満了時には当該セット販売に係る複数の契約を違約金等の負担なく同時に<u>解除</u>できるようにすることが望ましい（下図参照）。 （３） 電源構成等や非化石証書の使用状況の適切な開示の方法 ア・イ （略） ウ 問題となる行為 上記のとおり、小売電気事業者が電源構成等や非化石証書の使用状況の情報を開示する際に、明確な根拠なく算定することや、需要家の誤認を招きかねない方法で開示することは、需要家の混乱を招くとともに、事業者間の競争条件を歪める可能性がある。 このため、これらの情報の開示を行う場合には、小売電気事業者は適切な方法で開示することが求められる。 小売電気事業者によっては、電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性としない事業者もいる一方で、例えば「再生可能エネルギーを一定割合以上含む電源構成で供給するメニュー」など、これらを小売供給の特性とするメニューを提供する事業者も存在する。こうした差異があることを踏まえ、以下、i) 環境価値の訴求や非化石証書に関する情報開示において問題となるもの、ii) 電源構成等の開示において一般的に問題となるもの、iii) F I T電気を含む電源構成を表示する場合に問題となるもの、iv) 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性とする場合においてのみ問題となるもの、v) 各種電力メニュー

改 定 後	現 行
一等に関する表示例、vi)「〇〇地域産電力」や「地産地消」等、発電所の立地地域を小売供給の特性とする場合においてのみ問題となるものの別に規定している。 i) (略) ii) 電源構成等の開示において一般的に問題となるもの 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性としない場合を含め、一般的に、小売電気事業者が以下のような電源構成等の開示等を行うことは、これにより需要家の混乱や誤認を招き、又は事業者間の競争条件を歪めることとなる場合には問題となる。なお、媒介・取次・代理業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる²¹。 ① 電源構成によって、需要家が供給を受ける電気の質自体が変わると誤認されるような表示を行うこと。 一般送配電事業者又は配電事業者が維持・運用する送配電網を経由して電気を流す場合、ある発電所又は蓄電所の電気は他の発電所又は蓄電所からの電気と物理的に混ざることとなる。このため、需要家が実際に供給を受ける電気は全て均等の性質を有し、かつ、需要家が、物理的に特定の発電設備から電気の供給を受けることはできない。 それにもかかわらず、「クリーンな電源で発電しているためきれいな電気が届く」、「安定的に発電できる電源を用いているため周波数や電圧が安定している」など、小売電気事業者が開示する電源構成が、あたかも需要家が供給を受ける電気の質と同様であるかのような説明をすることや、電源構成によって需要家が供給を受ける電気の質に差異があるかのような説明をすることは、需要家の混乱を招く可能性があり問題となる。 ②～⑦ (略)	一等に関する表示例、vi)「〇〇地域産電力」や「地産地消」等、発電所の立地地域を小売供給の特性とする場合においてのみ問題となるものの別に規定している。 i) (略) ii) 電源構成等の開示において一般的に問題となるもの 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性としない場合を含め、一般的に、小売電気事業者が以下のような電源構成等の開示等を行うことは、これにより需要家の混乱や誤認を招き、又は事業者間の競争条件を歪めることとなる場合には問題となる。なお、媒介・取次・代理業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる²¹。 ① 電源構成によって、需要家が供給を受ける電気の質自体が変わると誤認されるような表示を行うこと。 一般送配電事業者又は配電事業者が維持・運用する送配電網を経由して電気を流す場合、ある発電所の電気は他の発電所からの電気と物理的に混ざることとなる。このため、需要家が実際に供給を受ける電気は全て均等の性質を有し、かつ、需要家が、物理的に特定の発電設備から電気の供給を受けることはできない。 それにもかかわらず、「クリーンな電源で発電しているためきれいな電気が届く」、「安定的に発電できる電源を用いているため周波数や電圧が安定している」など、小売電気事業者が開示する電源構成が、あたかも需要家が供給を受ける電気の質と同様であるかのような説明をすることや、電源構成によって需要家が供給を受ける電気の質に差異があるかのような説明をすることは、需要家の混乱を招く可能性があり問題となる。 ②～⑦ (略)

改 定 後	現 行
⑧ 例えば昼間に発電・調達した電気を夜間に供給する電気とみなすなど、異なる時点間で発電・調達した電力量を移転する取扱いを行った上で電源構成等の算定を行うこと（下図参照）。 太陽光発電所で発電する場合などにおいて、夜間は物理的に発電しない時間帯があるにもかかわらず、昼間に発電した電気を夜間に供給する電気とみなすことや、特定の時間帯に発電・調達した電気を別の日の同じ時間帯に供給する電気とみなすことなど、異なる時点間で電力量を移転する取扱いを行うことは、電気の供給実態と著しく乖離していること、時間帯によって電気の価値が異なる点を無視していることから、問題となる。 ただし、<u>発電・調達した電気を蓄電設備に蓄電し、放電する場合</u>については、異なる時点間で実際に電気の充電・放電が行われているため、開示に当たって電力量が移転したとして算定することに問題は無い。	⑧ 例えば昼間に発電・調達した電気を夜間に供給する電気とみなすなど、異なる時点間で発電・調達した電力量を移転する取扱いを行った上で電源構成等の算定を行うこと（下図参照）。 太陽光発電所で発電する場合などにおいて、夜間は物理的に発電しない時間帯があるにもかかわらず、昼間に発電した電気を夜間に供給する電気とみなすことや、特定の時間帯に発電・調達した電気を別の日の同じ時間帯に供給する電気とみなすことなど、異なる時点間で電力量を移転する取扱いを行うことは、電気の供給実態と著しく乖離していること、時間帯によって電気の価値が異なる点を無視していることから、問題となる。 ただし、<u>蓄電池を用いて太陽光発電所で発電した電気などを供給する場合</u>については、異なる時点間で実際に電気の充電・放電が行われているため、開示に当たって電力量が移転したとして算定することに問題は無い。
異なる時点間の移転の具体例（「太陽光＋風力電源」メニューを例に）	異なる時点間の移転の具体例（「太陽光＋風力電源」メニューを例に）
⑨ （略） iii）～vi） （略）	⑨ （略） iii）～vi） （略）
2 営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為等 （１） （略） （２） 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為及び望ましい行為 ア （略） イ 問題となる行為 i）・ii） （略）	2 営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為等 （１） （略） （２） 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為及び望ましい行為 ア （略） イ 問題となる行為 i）・ii） （略）

改 定 後	現 行
iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項 小売電気事業者が、小売供給契約の締結に際し取次業者を利用する場合、小売供給契約は需要家と取次業者の間で締結され、小売電気事業者が契約締結主体とならない点で他の類型と異なる。このような特殊性から、小売電気事業者及び取次業者は、以下の事項を遵守することが必要であり、これらに違反する行為は、電気の利用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 ①～④ (略) ⑤ 小売電気事業者は、取次業者との間の取次契約の解除等により需要家が不利益を受けないよう、十分な需要家保護策をとること。 例えば、小売電気事業者は、取次業者の債務不履行等を理由とする取次契約の解除等をする場合、当該解除等による不利益を需要家に負わせることのないよう措置すること（このような場合、小売電気事業者が従前と同等の小売供給契約を需要家と直接契約すること等）などが求められる。 ウ (略) (3) 高圧一括受電や需要家代理モデルにおける望ましい行為 マンションやオフィスビル等におけるいわゆる高圧一括受電による電気の提供は、当該マンションやオフィスビル等という一の需要場所における受電実態（設置された受電設備の所有や維持・管理）を有する高圧一括受電事業者が、当該需要場所におけるマンション各戸や各テナント等の最終的な電気の利用者に電気を提供するものである。このような受電実態を有する高圧一括受電事業者から最終的な電気の利用者への電気の提供は、一の需要場所内での電気のやりとりとして、電気事業法上の規制の対象外である（なお、このような受電実態を有する高圧一括受電事業者は、電気事業法上の需要家と位置づけられる。）。 しかしながら、高圧一括受電による場合、電気事業法の規制の対象外であるからといって、高圧一括受電事業者が最終的な電気の使用を希望する者に適切な情報提供をしないことや、電気を供給する契約の内容や<u>解除等</u>手続及び苦情・問合せ	iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項 小売電気事業者が、小売供給契約の締結に際し取次業者を利用する場合、小売供給契約は需要家と取次業者の間で締結され、小売電気事業者が契約締結主体とならない点で他の類型と異なる。このような特殊性から、小売電気事業者及び取次業者は、以下の事項を遵守することが必要であり、これらに違反する行為は、電気の利用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 ①～④ (略) ⑤ 小売電気事業者は、取次業者との間の取次契約の解除等により需要家が不利益を受けないよう、十分な需要家保護策をとること。 例えば、小売電気事業者は、取次業者の債務不履行等を理由とする取次契約の解除をする場合、当該解除による不利益を需要家に負わせることのないよう措置すること（このような場合、小売電気事業者が従前と同等の小売供給契約を需要家と直接契約すること等）などが求められる。 ウ (略) (3) 高圧一括受電や需要家代理モデルにおける望ましい行為 マンションやオフィスビル等におけるいわゆる高圧一括受電による電気の提供は、当該マンションやオフィスビル等という一の需要場所における受電実態（設置された受電設備の所有や維持・管理）を有する高圧一括受電事業者が、当該需要場所におけるマンション各戸や各テナント等の最終的な電気の利用者に電気を提供するものである。このような受電実態を有する高圧一括受電事業者から最終的な電気の利用者への電気の提供は、一の需要場所内での電気のやりとりとして、電気事業法上の規制の対象外である（なお、このような受電実態を有する高圧一括受電事業者は、電気事業法上の需要家と位置づけられる。）。 しかしながら、高圧一括受電による場合、電気事業法の規制の対象外であるからといって、高圧一括受電事業者が最終的な電気の使用を希望する者に適切な情報提供をしないことや、電気を供給する契約の内容や<u>解除</u>手続及び苦情・問合せ

改 定 後	現 行
せへの対応が不適正であること等により、当該者の利益が害されることはあってはならない。最終的な電気の使用者の保護の観点から、高圧一括受電事業者は、本指針に定められた小売電気事業者に求められる需要家保護策と同等の措置を適切に行うことが望ましい。 また、需要家に代わって、小売電気事業者との料金交渉や料金請求等をまとめて行うことや、代理サービスを他のサービスとセットで提供すること等により、需要家にメリットをもたらす需要家代理モデルが新たに想定される。需要家代理モデルにおける代理事業者はあくまで需要家の代理であって、小売供給契約の主体は小売電気事業者と当該需要家であることから、このような営業・契約形態も、電気事業法上の規制の対象外である。 需要家代理モデルの場合、高圧一括受電と異なり、需要家との小売供給契約の内容や解除等手続及び苦情・問合せへの対応の適正性については、小売電気事業者が電気事業法上の責任を負っているが、電気事業法の規制の対象外であるからといって、需要家の代理事業者が需要家に適切な情報提供をしないことによって、需要家の利益が害されることがあってはならないことは、高圧一括受電による場合と同様である。そこで、需要家代理モデルにおける代理事業者は、本指針に定められた小売電気事業者に求められるものと同等の説明・書面交付を需要家に対して適切に行うことが望ましい。 以下に、マンションにおける高圧一括受電や需要家代理モデルのモデル図を示す。 (4) (略) 3 小売供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 小売の全面自由化後、小売供給契約の契約内容については当事者間の合意に基づき自由に定められることが原則である（経過措置料金に係る特定小売供給約款等を除く。）。ただし、需要家と小売電気事業者との間で情報の質・量や交渉力に差があることなどを踏まえると、需要家利益を著しく損ねるような不当な契約内容については、適正化を図る必要があり、例えば、以下のような行為が問題となる行為及び望ましい行為として考えられる。	への対応が不適正であること等により、当該者の利益が害されることはあってはならない。最終的な電気の使用者の保護の観点から、高圧一括受電事業者は、本指針に定められた小売電気事業者に求められる需要家保護策と同等の措置を適切に行うことが望ましい。 また、需要家に代わって、小売電気事業者との料金交渉や料金請求等をまとめて行うことや、代理サービスを他のサービスとセットで提供すること等により、需要家にメリットをもたらす需要家代理モデルが新たに想定される。需要家代理モデルにおける代理事業者はあくまで需要家の代理であって、小売供給契約の主体は小売電気事業者と当該需要家であることから、このような営業・契約形態も、電気事業法上の規制の対象外である。 需要家代理モデルの場合、高圧一括受電と異なり、需要家との小売供給契約の内容や解除手続及び苦情・問合せへの対応の適正性については、小売電気事業者が電気事業法上の責任を負っているが、電気事業法の規制の対象外であるからといって、需要家の代理事業者が需要家に適切な情報提供をしないことによって、需要家の利益が害されることがあってはならないことは、高圧一括受電による場合と同様である。そこで、需要家代理モデルにおける代理事業者は、本指針に定められた小売電気事業者に求められるものと同等の説明・書面交付を需要家に対して適切に行うことが望ましい。 以下に、マンションにおける高圧一括受電や需要家代理モデルのモデル図を示す。 (4) (略) 3 小売供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 小売の全面自由化後、小売供給契約の契約内容については当事者間の合意に基づき自由に定められることが原則である（経過措置料金に係る特定小売供給約款等を除く。）。ただし、需要家と小売電気事業者との間で情報の質・量や交渉力に差があることなどを踏まえると、需要家利益を著しく損ねるような不当な契約内容については、適正化を図る必要があり、例えば、以下のような行為が問題となる行為及び望ましい行為として考えられる。

改 定 後	現 行
(1) (略) (2) 小売供給契約の<u>解除等</u>における問題となる行為及び望ましい行為 ア 問題となる行為 小売電気事業者が、以下に記載するように、需要家による小売供給契約の<u>解除等</u>を不当に制限することは、電気の利用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあることから、問題となる。 なお、取次業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。 i) 小売供給契約の<u>解除等</u>を著しく制約する内容の契約条項を設けること (例) ① 需要家からの小売供給契約の<u>解除等</u>を一切許容しない期間を設定すること ② 小売供給契約の<u>解除等</u>に関して、不当に高額な違約金等を設定すること ③ 需要家からの申出がない限り契約期間終了時に契約を自動的に更新するという小売供給契約において、更新を拒否できる期間を極めて短い期間に設定するなどによって、需要家が更新を不要と考えた場合に、容易に更新を拒否することができないような契約条項を設けること ii) 小売供給契約の<u>解除等</u>を著しく制約する行為をすること (例) ① 需要家からの小売供給契約の解除の申出や、契約期間終了時の小売供給契約の自動的な更新を拒否する申出に応じないこと（コールセンターに電話しても担当者につながらないなど速やかに対応しないことを含む。） ② 需要家からの小売供給契約の解除手続又は自動的な更新を拒否する手続の方法を明示しないこと イ 望ましい行為	(1) (略) (2) 小売供給契約の<u>解除</u>における問題となる行為及び望ましい行為 ア 問題となる行為 小売電気事業者が、以下に記載するように、需要家による小売供給契約の<u>解除</u>を不当に制限することは、電気の利用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあることから、問題となる。 なお、取次業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。 i) 小売供給契約の<u>解除</u>を著しく制約する内容の契約条項を設けること (例) ① 需要家からの小売供給契約の<u>解除</u>を一切許容しない期間を設定すること ② 小売供給契約の<u>解除</u>に関して、不当に高額な違約金等を設定すること ③ 需要家からの申出がない限り契約期間終了時に契約を自動的に更新するという小売供給契約において、更新を拒否できる期間を極めて短い期間に設定するなどによって、需要家が更新を不要と考えた場合に、容易に更新を拒否することができないような契約条項を設けること ii) 小売供給契約の<u>解除</u>を著しく制約する行為をすること (例) ① 需要家からの小売供給契約の解除の申出や、契約期間終了時の小売供給契約の自動的な更新を拒否する申出に応じないこと（コールセンターに電話しても担当者につながらないなど速やかに対応しないことを含む。） ② 需要家からの小売供給契約の解除手続又は自動的な更新を拒否する手続の方法を明示しないこと イ 望ましい行為

改 定 後	現 行
低圧分野において、需要家が転居を行う場合、現住所を供給場所とする締結済みの小売供給契約について、小売電気事業者又は取次業者（小売供給契約の締結の取次ぎをする場合）との間で変更・<u>解除等</u>を行う必要が生じると考えられる。 この場合において、契約期間内に当該小売供給契約を変更・<u>解除等</u>する場合には違約金等が発生する旨契約上定められているときには、期間内での契約内容の変更・<u>解除等</u>として違約金等が発生することが想定される。 需要家が転居先で引き続き同じ小売電気事業者から供給を受けられる場合などには、同じ小売電気事業者との小売供給契約を継続することで対処が可能な場合もあるが、小売電気事業者が事業を展開する地域外への転居の場合、このような対応を需要家側では取り得ない。 このため、小売電気事業者は、契約期間内に<u>解除等</u>する場合には違約金等が発生する旨定めた小売供給契約を締結している需要家が転居する場合において、転居先が<u>解除等</u>申出時点において自己から小売供給を受けることができない場所であるときには、違約金等を負担することなく<u>解除等</u>できるよう措置することが望ましい。 なお、需要家が転居をする場合、短期間での託送供給契約の<u>解除等</u>・変更を理由として、託送供給契約に基づき小売電気事業者に請求された料金及び工事費の精算金（託送供給契約を締結していない旧一般電気事業者の契約においては、これに相当する費用）が発生する場合や小売供給契約の<u>解除等</u>に伴い電気用品のリース債務残額の支払義務が発生する場合には、合理的な範囲で当該費用相当額を小売電気事業者が需要家に請求することは妨げられない。	低圧分野において、需要家が転居を行う場合、現住所を供給場所とする締結済みの小売供給契約について、小売電気事業者又は取次業者（小売供給契約の締結の取次ぎをする場合）との間で変更・<u>解除</u>を行う必要が生じると考えられる。 この場合において、契約期間内に当該小売供給契約を変更・<u>解除</u>する場合には違約金等が発生する旨契約上定められているときには、期間内での契約内容の変更・<u>解除</u>として違約金等が発生することが想定される。 需要家が転居先で引き続き同じ小売電気事業者から供給を受けられる場合などには、同じ小売電気事業者との小売供給契約を継続することで対処が可能な場合もあるが、小売電気事業者が事業を展開する地域外への転居の場合、このような対応を需要家側では取り得ない。 このため、小売電気事業者は、契約期間内に<u>解除</u>する場合には違約金等が発生する旨定めた小売供給契約を締結している需要家が転居する場合において、転居先が<u>解除</u>申出時点において自己から小売供給を受けることができない場所であるときには、違約金等を負担することなく<u>解除</u>できるよう措置することが望ましい。 なお、需要家が転居をする場合、短期間での託送供給契約の<u>解除</u>・変更を理由として、託送供給契約に基づき小売電気事業者に請求された料金及び工事費の精算金（託送供給契約を締結していない旧一般電気事業者の契約においては、これに相当する費用）が発生する場合や小売供給契約の<u>解除</u>に伴い電気用品のリース債務残額の支払義務が発生する場合には、合理的な範囲で当該費用相当額を小売電気事業者が需要家に請求することは妨げられない。
(3) (略) 4 苦情・問合せへの対応の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 (1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為 小売電気事業者は、小売供給の業務の方法又は小売供給に係る料金その他の供給条件についての需要家（小売供給を受けようとする者を含む。）からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない（電気事業法第2条の15）。小売電気事業者がこの苦情等の処理義務に違反することは問題となる。	(3) (略) 4 苦情・問合せへの対応の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 (1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為 小売電気事業者は、小売供給の業務の方法又は小売供給に係る料金その他の供給条件についての需要家（小売供給を受けようとする者を含む。）からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない（電気事業法第2条の15）。小売電気事業者がこの苦情等の処理義務に違反することは問題となる。

改 定 後	現 行
なお、小売電気事業者等が苦情・問合せに応じることのできる連絡先は、供給条件の説明の際に説明するほか、当該小売電気事業者等のホームページ等においても確認できるようにすることが求められる。 <u>特に、小売電気事業者が、その事業を休止又は廃止しようとしたり、料金その他の供給条件を変更しようとしたりする場合など、需要家からの苦情及び問合せが通常よりも増加することが見込まれる場合には、必要に応じて苦情等の処理体制を見直すことが求められ、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。</u> (2) (略)	なお、小売電気事業者等が苦情・問合せに応じることのできる連絡先は、供給条件の説明の際に説明するほか、当該小売電気事業者等のホームページ等においても確認できるようにすることが求められる。 (新設) (2) (略)
5 小売供給契約の解除等手続や小売電気事業の休廃止に係る手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 小売供給契約の解除等手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除等され電気の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除等の申出があった場合には、小売電気事業者は、本人の意思に基づく申出か否かの確認を適切に行うことが重要である。一方で、<u>解除等の申出を受けた小売電気事業者が解除等に円滑に応じることも、スイッチングを円滑に行う観点から重要である。</u> また、料金未払や小売電気事業者の倒産などにより、小売電気事業者から小売供給契約を解除等しようとする場合については、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。 上記を踏まえ、小売供給契約の解除等手続を適正化するため、例えば以下の行為は問題となる行為及び望ましい行為と位置づけられる。 なお、取次業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。 (1) 需要家からの小売供給契約の解除等の際の手続における問題となる行為及び望ましい行為 ア 問題となる行為	5 小売供給契約の解除手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 小売供給契約の解除手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除され電気の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除の申出があった場合には、小売電気事業者は、本人の意思に基づく申出か否かの確認を適切に行うことが重要である。一方で、<u>解除の申出を受けた小売電気事業者が解除に円滑に応じることも、スイッチングを円滑に行う観点から重要である。</u> また、料金未払や小売電気事業者の倒産などにより、小売電気事業者から小売供給契約を解除しようとする場合については、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。 上記を踏まえ、小売供給契約の解除手続を適正化するため、例えば以下の行為は問題となる行為及び望ましい行為と位置づけられる。 なお、取次業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。 (1) 需要家からの小売供給契約の解除時の手続における問題となる行為及び望ましい行為 ア 問題となる行為

改 定 後	現 行
i) 本人確認を行わないこと 小売電気事業者が小売供給契約の<u>解除等</u>の申出を受けた際には、これが当該小売供給契約の相手方たる需要家からの申出であることを適切な方法（例えば、当該需要家の氏名、住所及び契約者番号のすべてを確認する等）により本人確認すべきである。これを怠った結果、需要家本人の意に沿わない<u>解除等</u>手続を行うことは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 ii) <u>解除等</u>に速やかに対応しないこと 需要家側から小売供給契約の<u>解除等</u>の申出があった場合、小売電気事業者により需要家の意に反した過度な「引き留め営業」や、過度な本人確認を行うことなどによって速やかに対応しない「引き延ばし営業」が行われるおそれがある。小売供給契約の<u>解除等</u>の申出を受けた小売電気事業者や取次業者が<u>解除等</u>に正当な理由なく速やかに応じないこと（小売電気事業者が、需要家から取次業者との間の小売供給契約の<u>解除等</u>の申出を受けた場合において、取次業者に連絡するなどの対応を速やかに取らないことを含む。）は、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 iii) スイッチング期間において取戻し営業行為を行うこと 需要家が切替え後の小売電気事業者にスイッチングを申し込んでから、スイッチングが完了し、切替え後の小売電気事業者による小売供給が開始されるまでの間（以下「スイッチング期間」という。）に、切替え前の小売電気事業者が、当該需要家が切替え後の小売電気事業者へのスイッチングを申し込んだ旨の情報（以下「スイッチング情報」という。）を知りながら、当該需要家が既に申し込んだスイッチングを撤回させることを目的とする行為（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。以下「取戻し営業行為」という。）を行うことは、これによりスイッチングを阻害し、電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあり、問題となる。	i) 本人確認を行わないこと 小売電気事業者が小売供給契約の<u>解除</u>の申出を受けた際には、これが当該小売供給契約の相手方たる需要家からの申出であることを適切な方法（例えば、当該需要家の氏名、住所及び契約者番号のすべてを確認する等）により本人確認すべきである。これを怠った結果、需要家本人の意に沿わない<u>解除</u>手続を行うことは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 ii) <u>解除</u>に速やかに対応しないこと 需要家側から小売供給契約の<u>解除</u>の申出があった場合、小売電気事業者により需要家の意に反した過度な「引き留め営業」や、過度な本人確認を行うことなどによって速やかに対応しない「引き延ばし営業」が行われるおそれがある。小売供給契約の<u>解除</u>の申出を受けた小売電気事業者や取次業者が<u>解除</u>に正当な理由なく速やかに応じないこと（小売電気事業者が、需要家から取次業者との間の小売供給契約の<u>解除</u>の申出を受けた場合において、取次業者に連絡するなどの対応を速やかに取らないことを含む。）は、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 iii) スイッチング期間において取戻し営業行為を行うこと 需要家が切替え後の小売電気事業者にスイッチングを申し込んでから、スイッチングが完了し、切替え後の小売電気事業者による小売供給が開始されるまでの間（以下「スイッチング期間」という。）に、切替え前の小売電気事業者が、当該需要家が切替え後の小売電気事業者へのスイッチングを申し込んだ旨の情報（以下「スイッチング情報」という。）を知りながら、当該需要家が既に申し込んだスイッチングを撤回させることを目的とする行為（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。以下「取戻し営業行為」という。）を行うことは、これによりスイッチングを阻害し、電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあり、問題となる。

改 定 後	現 行
なお、取戻し営業行為には、例えば、需要家のスイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示及び取引関係又は資本関係を理由とする要請などが含まれ、切替え前の小売電気事業者が需要家に対して旧小売供給契約の解除等に伴って発生する違約金の情報（金額、それに至る算定及びその根拠条項）を説明することは問題とならないが、違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、違約金の説明を正当な理由なく繰り返す行為などは、取戻し営業行為として問題となる。 iv) 需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）は、訪問販売及び電話勧誘販売の2類型について、最終保障供給、離島等供給及び特定小売供給（経過措置料金）による役務提供をクーリング・オフの適用除外としており（特商法第26条第4項第2号並びに特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）第6条の3第1号及び附則第3項）、これ以外の小売電気事業者が訪問販売等で消費者と小売供給契約を締結した場合をクーリング・オフの対象としているが、クーリング・オフによって需要家に対する電気の供給に支障が生じるようなことがあってはならない。このため、クーリング・オフの際、一般送配電事業者又は配電事業者が適切な需要家保護措置をとることができるよう、小売電気事業者は、クーリング・オフを理由とする託送供給契約の解除等を行う場合は、その旨を一般送配電事業者又は配電事業者へ通知した上で<u>解除等</u>をすることが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 また、需要家のクーリング・オフにより無契約であることを理由に電気の供給が停止される際には、一般送配電事業者及び配電事業者は、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。 ① 小売電気事業者による小売供給契約の<u>解除等</u>により無契約状態となる需要家に対して、供給停止を行う5日程度前までに供給停止日を明示して、小売電気事業者と小売供給契約を締結しない場合には無契約状態を理由とする供給停止になる旨の予告通知を行うこと。	なお、取戻し営業行為には、例えば、需要家のスイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示及び取引関係又は資本関係を理由とする要請などが含まれ、切替え前の小売電気事業者が需要家に対して旧小売供給契約の解除等に伴って発生する違約金の情報（金額、それに至る算定及びその根拠条項）を説明することは問題とならないが、違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、違約金の説明を正当な理由なく繰り返す行為などは、取戻し営業行為として問題となる。 iv) 需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）は、訪問販売及び電話勧誘販売の2類型について、最終保障供給、離島等供給及び特定小売供給（経過措置料金）による役務提供をクーリング・オフの適用除外としており（特商法第26条第3項第2号並びに特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号。以下「<u>特商法施行令</u>」という。）第6条の3第1号及び附則第3項）、これ以外の小売電気事業者が訪問販売等で消費者と小売供給契約を締結した場合をクーリング・オフの対象としているが、クーリング・オフによって需要家に対する電気の供給に支障が生じるようなことがあってはならない。このため、クーリング・オフの際、一般送配電事業者又は配電事業者が適切な需要家保護措置をとることができるよう、小売電気事業者は、クーリング・オフを理由とする託送供給契約の<u>解除</u>を行う場合は、その旨を一般送配電事業者又は配電事業者へ通知した上で<u>解除</u>をすることが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 また、需要家のクーリング・オフにより無契約であることを理由に電気の供給が停止される際には、一般送配電事業者及び配電事業者は、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。 ① 小売電気事業者による小売供給契約の<u>解除</u>により無契約状態となる需要家に対して、供給停止を行う5日程度前までに供給停止日を明示して、小売電気事業者と小売供給契約を締結しない場合には無契約状態を理由とする供給停止になる旨の予告通知を行うこと。

改 定 後	現 行
② 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当） なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の１アンペアブレーカーの取り付け等の対応や需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を検討した上で行うことが前提となる。 イ 望ましい行為 <u>i) 取戻し営業行為の防止に関する体制の構築</u> 小売電気事業者においては、取戻し営業行為を防止するため、スイッチング情報についての社内の情報管理体制の構築、営業活動に関わる役職員に対する社内教育、取戻し営業行為に関し問題となる行為等についての周知徹底など、取戻し営業行為の防止に関する適切な社内管理体制を構築することが望ましい。 <u>ii) 解除等手続等に関する体制の構築</u> <u>小売電気事業者においては、需要家による小売供給契約の解除等手続の円滑化のため、需要家が、小売供給契約を解除等し、又は小売電気事業者に対して解除等に関する問合せを行う際に、電話やインターネット上の自己のホームページ、電子メール等複数の方法から選択して利用することができるようにすることが望ましい。</u> （２）小売電気事業者又は取次業者からの小売供給契約の解除等の際の手続 <u>ア 需要家の責めに帰すべき事由によらず小売供給契約を解除等する場合及び小売電気事業を休廃止する場合の手続</u>	② 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当） なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の１アンペアブレーカーの取り付け等の対応や需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を検討した上で行うことが前提となる。 イ 望ましい行為 （新設） 小売電気事業者においては、取戻し営業行為を防止するため、スイッチング情報についての社内の情報管理体制の構築、営業活動に関わる役職員に対する社内教育、取戻し営業行為に関し問題となる行為等についての周知徹底など、取戻し営業行為の防止に関する適切な社内管理体制を構築することが望ましい。 （新設） （２）小売電気事業者からの小売供給契約の解除時の手続 （新設）

改 定 後	現 行
i) <u>需要家の責めに帰すべき事由によらず小売電気事業者又は取次業者から小売供給契約を解除等する場合の手続</u> <u>需要家の責めに帰すべき事由によらず小売電気事業者又は取次業者からの申出により小売供給契約の解除等を行おうとする場合には、その需要家がスイッチングに要する期間が十分に確保されることが必要であるため、小売供給契約の区分に応じて解除等を希望する日又は契約期間が終了する日の前日から起算して以下①の期間を確保する必要がある。また、解除等の申入れを行う際には以下②の内容をその需要家に対し併せて通知することが必要である。これらの適切な対応を怠ることは、電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。なお、通知方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。</u> ① <u>解除等を希望する日までに確保すべき期間</u> （ア） <u>低圧契約 60日</u> （イ） <u>高圧契約 90日</u> （ウ） <u>特別高圧契約 90日</u> ② <u>解除等の申出に併せて需要家に通知すべき内容</u> （ア） <u>小売供給の停止の年月日</u> （イ） <u>契約解約等をする理由</u> （ウ） <u>苦情や問合せの連絡先</u> （エ） <u>無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があること（代替となる小売供給を行う者がある場合にはその者の連絡先等を説明し、速やかなスイッチングを促すことが適当である。）</u> ii) <u>小売電気事業を休廃止しようとする場合の手続</u> <u>小売電気事業者が、小売電気事業を休廃止しようとする場合には、休廃止日の前日から起算して60日前（高圧契約、特別高圧契約及びその小売供給の相</u>	

改 定 後	現 行
<u>手が1万件以上の事業については、90日前）までに、その需要家に対して、その旨の周知を行う必要があるが（電気事業法施行規則第3条の11）、これに加えて、例えば以下の内容をその需要家に対し周知することが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。なお、周知方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。</u> ① <u>小売供給の停止の年月日</u> ② <u>休止しようとする場合にあっては、その期間</u> ③ <u>休廃止をする理由</u> ④ <u>苦情や問合せの連絡先</u> ⑤ <u>無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があること（代替となる小売供給を行う者がある場合にはその者の連絡先等を説明し、速やかなスイッチングを促すことが適当である。）</u> <u>イ 需要家の責めに帰すべき事由や小売電気事業者の倒産等により小売供給契約を解除等する場合の手続</u> 小売電気事業者又は取次業者が、需要家の料金未払など小売供給契約の相手方の責めに帰すべき事由や小売電気事業者の倒産等を理由に小売供給契約を解除等する場合には、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。ただし、需要家が小売電気事業者に対し事前に通知等をせずに需要場所から移転し、電気を使用していないことが明らかな場合には、以下の措置をとらずに小売供給契約を解除等したとしても問題とはならない。 なお、以下の通知等を行う方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。	（新設） 小売電気事業者が、需要家の料金未払や小売電気事業者の倒産等を理由に小売供給契約を解除する場合について、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。ただし、需要家が小売電気事業者に対し事前に通知等をせずに需要場所から移転し、電気を使用していないことが明らかな場合には、以下の措置をとらずに小売供給契約を解除したとしても問題とならない。

改 定 後	現 行
① 小売供給契約の<u>解除等</u>を行う１５日程度前までに需要家に<u>解除等日及びその解除等の理由</u>を明示して<u>解除等の予告通知</u>を行うこと。 ② <u>解除等の予告通知</u>の際に、無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること。 ③ 小売供給契約の<u>解除等</u>に伴い、当該需要場所に関する託送供給契約の解除を行う１０日程度前までに、小売電気事業者側からの小売供給契約の<u>解除等</u>を理由とすることを明示した上で、一般送配電事業者又は配電事業者に託送供給契約の解除の連絡を行うこと。 <u>なお、料金未払者の情報を小売電気事業者間で交換する場合には、その旨並びに交換される情報の項目、交換する小売電気事業者の範囲及び交換される情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、当該料金不払者に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが適切である。</u>	① 小売供給契約の<u>解除</u>を行う１５日程度前までに需要家に<u>解除日</u>を明示して<u>解除予告通知</u>を行うこと。 ② <u>解除予告通知</u>の際に、無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（<u>説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当。</u>）。 ③ 小売供給契約の<u>解除</u>に伴い、当該需要場所に関する託送供給契約の解除を行う１０日程度前までに、小売電気事業者側からの小売供給契約の<u>解除</u>を理由とすることを明示した上で、一般送配電事業者又は配電事業者に託送供給契約の解除の連絡を行うこと。 （新設）
<u>ウ 一般送配電事業者や配電事業者における無契約を理由とする電気の供給停止時における手続</u> 需要家が料金未払や小売電気事業者の倒産等の理由により小売電気事業者又は取次業者から小売供給契約を<u>解除等</u>され、無契約であることを理由に電気の供給が停止される際には、一般送配電事業者及び配電事業者は、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。ただし、需要家が需要場所から移転し、電気を使用していないことが明らかな場合には、以下の措置をとらずに供給停止をしたとしても問題とならない。 ① 小売電気事業者又は取次業者による小売供給契約の<u>解除等</u>により無契約状態となる需要家に対して、供給停止を行う５日程度前までに供給停止日を明示して、小売電気事業者又は取次業者と小売供給契約を締結しない場合には無契約状態を理由とする供給停止になる旨の予告通知を行うこと。 ② 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること。	（新設） <u>また、需要家が料金未払や小売電気事業者の倒産等の理由により小売電気事業者から小売供給契約を解除され、無契約であることを理由に電気の供給が停止される際には、一般送配電事業者及び配電事業者は、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。ただし、需要家が需要場所から移転し、電気を使用していないことが明らかな場合には、以下の措置をとらずに供給停止をしたとしても問題とならない。</u> ① 小売電気事業者による小売供給契約の<u>解除</u>により無契約状態となる需要家に対して、供給停止を行う５日程度前までに供給停止日を明示して、小売電気事業者と小売供給契約を締結しない場合には無契約状態を理由とする供給停止になる旨の予告通知を行うこと。 ② 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること。

改 定 後	現 行
なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の１アンペアブレーカーの取り付け等の対応や需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を検討した上で行うことが前提となる。 <u>また、小売電気事業者が、託送料金の未払等を理由に託送供給契約を解除される可能性が生じたことを一般送配電事業者等からの催告等により認識した場合であって、未払となっている託送料金を支払うこと等によりその解除を回避できる見込みが無いと判断する場合については、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。なお、以下の通知等を行う方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。</u> ① <u>直ちに、必要に応じて一般送配電事業者等と協議のうえ、需要家に、供給停止日を明示して、託送供給契約の解除により電気の供給が停止されるおそれがある旨の通知を行うこと。</u> ② <u>上記①の通知の際に、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当）。</u>	なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の１アンペアブレーカーの取り付け等の対応や需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を検討した上で行うことが前提となる。 （新設）
（３） 一般送配電事業者又は配電事業者による託送供給契約の解除時の手続 小売電気事業者が事実上事業継続が困難になった等の場合に、一般送配電事業者又は配電事業者が小売電気事業者による託送料金の未払等を理由に託送供給契約を解除する事態も想定される。このような場合、小売電気事業者と需要家との間の小売供給契約の解除等の有無にかかわらず、一般送配電事業者又は配電事業者により当該需要家に対する電気の供給が停止されるおそれがあるため、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。 したがって、一般送配電事業者又は配電事業者が、小売電気事業者の上記のような事由を理由に託送供給契約を解除する場合については、例えば以下の措置をとる	（３） 一般送配電事業者又は配電事業者による託送供給契約の解除時の手続 小売電気事業者が事実上事業継続が困難になった等の場合に、一般送配電事業者又は配電事業者が小売電気事業者による託送料金の未払等を理由に託送供給契約を解除する事態も想定される。このような場合、小売電気事業者と需要家との間の小売供給契約の解除の有無にかかわらず、一般送配電事業者又は配電事業者により当該需要家に対する電気の供給が停止されるおそれがあるため、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。 したがって、一般送配電事業者又は配電事業者が、小売電気事業者の上記のような事由を理由に託送供給契約を解除する場合については、例えば以下の措置をとる

改 定 後	現 行
ことなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 ① 託送供給契約の解除を理由に電気の供給を停止する１月程度前及び５日程度前までの各々の時期に、需要家に対して供給停止日を明示して、託送供給契約の解除により電気の供給を停止する旨の予告通知を行うこと。 ② 上記①の通知の際に、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当）。 なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の１アンペアブレーカーの取り付け等の対応や需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を検討した上で行うことが前提となる。	ことなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。 ① 託送供給契約の解除を理由に電気の供給を停止する１月程度前及び５日程度前までの各々の時期に、需要家に対して供給停止日を明示して、託送供給契約の解除により電気の供給を停止する旨の予告通知を行うこと。 ② 上記①の通知の際に、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当）。 なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の１アンペアブレーカーの取り付け等の対応や需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を検討した上で行うことが前提となる。
6 （略） 【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】 1 供給条件の説明 （１）・（２） （略） （３） 説明すべき事項 ア 原則 小売電気事業者は、需要家と小売供給契約を締結しようとするときは、以下の事項を需要家に対して説明しなければならない（電気事業法第２条の１３第１項及び施行規則第３条の１２第１項）。 まず、小売電気事業者等に関する基礎的な情報として、以下の事項の説明をする必要がある（以下、アにおいて施行規則第３条の１２第１項の号数を示す。）。 ・当該小売電気事業者の氏名又は名称及び登録番号（第１号）	6 （略） 【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】 1 供給条件の説明 （１）・（２） （略） （３） 説明すべき事項 ア 原則 小売電気事業者は、需要家と小売供給契約を締結しようとするときは、以下の事項を需要家に対して説明しなければならない（電気事業法第２条の１３第１項及び施行規則第３条の１２第１項）。 まず、小売電気事業者等に関する基礎的な情報として、以下の事項の説明をする必要がある（以下、アにおいて施行規則第３条の１２第１項の号数を示す。）。 ・当該小売電気事業者の氏名又は名称及び登録番号（第１号）

改 定 後	現 行
・媒介・取次・代理業者が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合には、媒介等を行う旨と当該媒介・取次・代理業者の氏名又は名称（第2号） ・当該小売電気事業者が需要家からの苦情や問合せに応ずるための連絡先（電話番号、電子メールアドレス等）及びその応ずることができる時間帯（第3号） ・媒介・取次・代理業者の連絡先（電話番号、電子メールアドレス等需要家からの苦情や問合せに応ずるためのもの）及び媒介・取次・代理業者が需要家からの苦情や問合せに応ずる場合には、その応ずることができる時間帯（第4号） さらに、締結しようとする小売供給契約について、以下の事項についても説明をする必要がある。 ・小売供給契約の申し込みの方法（第5号） ・小売供給開始の予定年月日（第6号） ・小売供給に係る料金（当該料金の算定方法を含む）（第7号） ・電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に係る費用の負担に関する事項（第8号） （※）具体的には、電気計器その他の用品に関する需要家の費用負担や、電線や引込線等の設備の工事に伴う需要家の費用負担が生じるのか否か（当該費用負担が小売供給に係る料金に含まれる場合にはその旨を明示することを含む。）及び当該費用負担の算定方法などが考えられる。 ・第7号及び第8号に掲げるもののほか需要家が負担する費用がある場合にはその内容（第9号） ・第7号から第9号までに掲げるものについて、期間限定の割引キャンペーン等、期間を限定して減免する場合にはその内容（第10号） （※）特定の需要家に対する割引キャンペーンなどで期間限定でないものなどがある場合は第7号の料金の説明として行う必要がある。 ・契約電力や契約電流の定めがある場合にはその値又は決定方法（第11号） ・供給電圧及び周波数（第12号） ・供給電力及び供給電力量の計測方法並びに料金調定の方法（第13号） （※）具体的には、検針日、料金の算定期間・算定方法、使用電力量の計量方法及び日割計算に関する規定を設けることなどが考えられる。 ・小売供給に係る料金及び第7号から第9号までに掲げるものの支払方法（第14号）	・媒介・取次・代理業者が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合には、媒介等を行う旨と当該媒介・取次・代理業者の氏名又は名称（第2号） ・当該小売電気事業者が需要家からの苦情や問合せに応ずるための連絡先（電話番号、電子メールアドレス等）及びその応ずることができる時間帯（第3号） ・媒介・取次・代理業者の連絡先（電話番号、電子メールアドレス等需要家からの苦情や問合せに応ずるためのもの）及び媒介・取次・代理業者が需要家からの苦情や問合せに応ずる場合には、その応ずることができる時間帯（第4号） さらに、締結しようとする小売供給契約について、以下の事項についても説明をする必要がある。 ・小売供給契約の申し込みの方法（第5号） ・小売供給開始の予定年月日（第6号） ・小売供給に係る料金（当該料金の算定方法を含む）（第7号） ・電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に係る費用の負担に関する事項（第8号） （※）具体的には、電気計器その他の用品に関する需要家の費用負担や、電線や引込線等の設備の工事に伴う需要家の費用負担が生じるのか否か（当該費用負担が小売供給に係る料金に含まれる場合にはその旨を明示することを含む。）及び当該費用負担の算定方法などが考えられる。 ・第7号及び第8号に掲げるもののほか需要家が負担する費用がある場合にはその内容（第9号） ・第7号から第9号までに掲げるものについて、期間限定の割引キャンペーン等、期間を限定して減免する場合にはその内容（第10号） （※）特定の需要家に対する割引キャンペーンなどで期間限定でないものなどがある場合は第7号の料金の説明として行う必要がある。 ・契約電力や契約電流の定めがある場合にはその値又は決定方法（第11号） ・供給電圧及び周波数（第12号） ・供給電力及び供給電力量の計測方法並びに料金調定の方法（第13号） （※）具体的には、検針日、料金の算定期間・算定方法、使用電力量の計量方法及び日割計算に関する規定を設けることなどが考えられる。 ・小売供給に係る料金及び第7号から第9号までに掲げるものの支払方法（第14号）

改 定 後	現 行
(※) 具体的には、料金の支払方法（口座振替、クレジットカード、払込み等）のほか、第 8 号の電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に関する費用負担に関する精算方法（一括前払いなのか、複数回での分割払いなのか等）が考えられる。 ・一般送配電事業者又は配電事業者から接続供給を受けて需要家に対し小売供給を行う場合には、託送供給等約款に定められた需要家の責任に関する事項（第 15 号） (※) 小売供給を行うに当たり必要な工事を行うために一般送配電事業者又は配電事業者など関係事業者が需要家の敷地内などに立ち入ることがあり、その立入りを許可するなど需要家の協力が必要であることなどが想定される。その他、託送供給等約款上定められる、託送供給等に伴う需要家の協力、保安等や調査に対する需要家の協力に関する規定について、その概要を分かりやすく記載することが必要となる。 ・契約期間の定めがある場合には、その期間（第 16 号）及び自動更新に関する規定など契約の更新に関する事項（第 17 号） <u>(※) 契約の更新に関する事項については、小売電気事業者又は取次業者からの申出により自動更新の拒否を行うことがある場合にはその旨及びその際の手続きに関する規定を設けることが考えられる。</u> ・需要家が小売供給契約の変更又は解除等の申出を行う場合の連絡先や申出の方法（第 18 号） ・需要家からの申出による小売供給契約の変更若しくは解除等に期間の制限がある場合には、その制限の内容（第 19 号）、又は変更若しくは解除等を申し出た需要家が負担する違約金等がある場合にはその内容（第 20 号） ・第 19 号及び第 20 号に掲げるもののほか、需要家からの申出による小売供給契約の変更又は解除等に条件等がある場合にはその内容（第 21 号） ・小売電気事業者からの申出による小売供給契約の変更又は解除等に関する条件や内容など（第 22 号） ・電源構成等を供給する電気の特性とする場合には、その内容及び根拠（第 23 号） (※) 前述の本編 1（3）ウ ii）、iv）及び v）参照 ・需要家の電気の使用法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合には、その内容（第 24 号） ・その他、小売供給に係る重要な供給条件がある場合には、その内容（第 25 号）	(※) 具体的には、料金の支払方法（口座振替、クレジットカード、払込み等）のほか、第 8 号の電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に関する費用負担に関する精算方法（一括前払いなのか、複数回での分割払いなのか等）が考えられる。 ・一般送配電事業者又は配電事業者から接続供給を受けて需要家に対し小売供給を行う場合には、託送供給等約款に定められた需要家の責任に関する事項（第 15 号） (※) 小売供給を行うに当たり必要な工事を行うために一般送配電事業者又は配電事業者など関係事業者が需要家の敷地内などに立ち入ることがあり、その立入りを許可するなど需要家の協力が必要であることなどが想定される。その他、託送供給等約款上定められる、託送供給等に伴う需要家の協力、保安等や調査に対する需要家の協力に関する規定について、その概要を分かりやすく記載することが必要となる。 ・契約期間の定めがある場合には、その期間（第 16 号）及び自動更新に関する規定など契約の更新に関する事項（第 17 号） (新設) ・需要家が小売供給契約の変更や解除の申出を行う場合の連絡先や申出の方法（第 18 号） ・需要家からの申出による小売供給契約の変更や解除に期間の制限がある場合には、その制限の内容（第 19 号）、又は変更や解除を申し出た需要家が負担する違約金等がある場合にはその内容（第 20 号） ・第 19 号及び第 20 号に掲げるもののほか、需要家からの申出による小売供給契約の変更や解除に条件等がある場合にはその内容（第 21 号） ・小売電気事業者からの申出による小売供給契約の変更や解除に関する条件や内容など（第 22 号） ・電源構成等を供給する電気の特性とする場合には、その内容及び根拠（第 23 号） (※) 前述の本編 1（3）ウ ii）、iv）及び v）参照 ・需要家の電気の使用法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合には、その内容（第 24 号） ・その他、小売供給に係る重要な供給条件がある場合には、その内容（第 25 号）

改 定 後	現 行
イ (略)	イ (略)
2 ～ 4 (略)	2 ～ 4 (略)